

2023年呼叫中心年度工作总结及工作思路 (汇总7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇一

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1. 增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2. 提高全员培训意识，提高员工学习积极性。
3. 丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。
4. 授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。
5. 培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

呼叫中心客服年度工作总结【五】

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九霄云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠政策

并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇二

一. 提供一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

二. 提升工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提升员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来电转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提升了工作效率和服务质量。

三. 开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提升电话处理的效率及电话系统的利用率。

四. 提升客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提升，大大减少了用户在线等候的时间。

五. 留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提升客户服务水平，达到留住客户的目的。

六. 带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提升效率，增多收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。因此，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路岩了，而是认识路岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，因此今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，欢迎大家到我们那儿作客。

如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工

作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇三

温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。争取在今后的的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

2. 思学结合，提升技能

从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位要求。

3. 培训创新，与时俱进

培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的发展起着至关重要的作用。作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果。

呼叫中心客服年度工作总结【二】

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下[]20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇四

呼叫中心客服年度工作总结怎么写，从事客户服务工作首先要学会的是倾听。下面是小编为大家整理的：呼叫中心客服年度工作总结，仅供参考，欢迎阅读。

今年是我在机场呼叫中心工作的第二个年头了。一年来，为了完成科室年度营销目标，实现“成本中心”向“利润中心”的转型，在科室领导的正确领导下，我扎实努力，积极营销，取得了较好成绩，为完成科室中心任务做出了一定贡献。现将本年度工作总结以及下一年工作计划汇报如下：

一、20xx年工作情况

1. 恪尽职守，认真完成本职工作

一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。三是统筹培训工

作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部讲师，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

2. 稳中求进，提高自身综合素质

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与qc成果发布，并获得省级以及国家级奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“最佳服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

二. 20xx年工作计划

1. 巩固业务，细心服务

温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。争取在今后的的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

2. 思学结合，提升技能

从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位需求。

3. 培训创新，与时俱进

培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的

发展起着至关重要的作用。作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果。

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下[]20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20xx工作总结

(一)取得成绩

满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工

作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌；客服热线肩负着西宁地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中

心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4. 之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述□20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各

方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近次。其中报修电话近次，其中突发事故近次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知

识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服代表的服务水平直接反映了公司的服务质量，只有对客服代表进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水平，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20xx年第一季度我部门的培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

一、在职员工培训工作情况

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

二、健全了新人岗前培训流程

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立健全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

三、在岗员工考试分析

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平

的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1。增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2。提高全员培训意识，提高员工学习积极性。

3。丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。

4。授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5。培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九霄云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式

也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠政策并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇五

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行

分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇六

20xx年第一季度我部门的培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立健全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：

- 1、增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。
- 2、提高全员培训意识，提高员工学习积极性。
- 3、丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。
- 4、授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5、培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

呼叫中心年度工作总结及工作思路篇七

不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统能够将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内能够处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

□□□

理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许能够捕捉到新的商业机遇。